

Einsatz in fünf Schritten

1. **Lage erfassen.** Was wurde gesehen oder gemeldet, wo, wer ist betroffen?
Akute Gefahr? Minderjährige beteiligt?
2. **Ziel bestimmen.** Schützen, trennen, abklären, begleiten, beobachten oder weitermelden? Ohne Ziel bleibt die Maßnahme unklar.
3. **Zuständigkeit klären.** Awareness: Betreuung, Stabilisierung, Meldung.
Security: Gewalt, Hausrecht, akute Fremdgefährdung. Sanität:
medizinisches Risiko. Polizei über die Leitung.
4. **Mildestes geeignetes Mittel wählen.** Ansprache, Begleitung,
Rückzugsraum, Trennung, Verwarnung, Übergabe, Platzverweis.
5. **Abschluss prüfen.** Lage stabil? Wiederholungsgefahr? Begleitung nötig?
Andere Funktion informieren? Notiz gemacht?

Maßnahmen richten sich gegen Verhalten, nicht gegen Gruppen — und werden begründet, soweit die Lage es zulässt.

Wer übernimmt wann

Sanitätsdienst — sofort

Bewusstseinsstörung, Atmung, Krampf, Verletzung, Unterkühlung oder Überhitzung. Meldet jede Person, die es bemerkt.

Security — sofort

Gewalt, unmittelbare körperliche Gefahr, Durchsetzung des Hausrechts.

Awareness

Person ohne Begleitung, orientierungslos, nach Grenzverletzung, Betreuungsbedarf.

Leitung

Presse, Behörde, Unterbrechung, Räumung, Lage über die eigenen Mittel hinaus.

Polizei — geordnet, über die Leitung

Straftat mit Anzeigewunsch, Waffen, nicht beherrschbare Gefahr.

Bei der Übergabe sagen: was war, was wurde getan, was ist offen. Niemand soll seine Geschichte zweimal erzählen müssen.

Ansprache

Betroffene Person

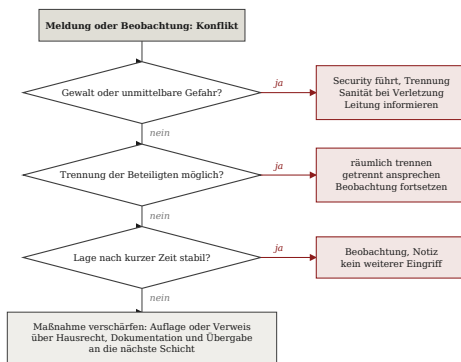
- Ruhiger Ton, Abstand, eigene Funktion nennen.
- Erst Schutz und Ruhe, dann Fragen. Reizreduktion vor Klärung.
- Fragen: Was brauchst du gerade? Wer soll dabei sein?
- Nichts ohne Zustimmung, solange keine akute Gefahr besteht.
- Nicht bewerten, nicht prüfen, ob die Meldung berechtigt ist.

Person, die stört oder bedrängt

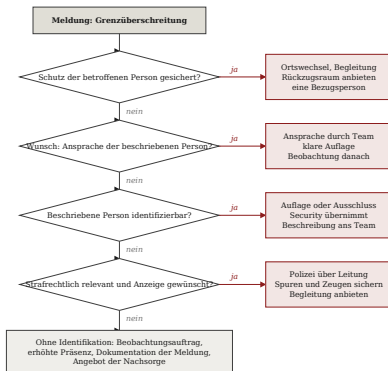
- Kurz, sachlich, ohne Demütigung — auch vor Publikum.
- Verhalten benennen, nicht die Person.
- Erwartung klar sagen, Konsequenz nur ankündigen, wenn sie auch folgt.

Eine Anweisung ohne Begründung ist der häufigste vermeidbare Eskalationsanlass.

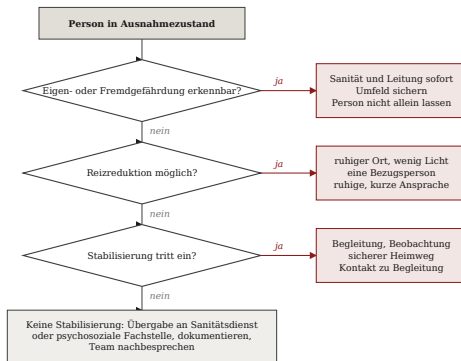
Konflikt



Belästigung und Grenzüberschreitung



Psychische Krise



Intoxikation

